

かわだや かわら版

挨拶



かわら版愛読者の皆様、こんにちは。代表の河田です。

いよいよよ暑さの厳しい季節が近づいて来ました。今年は節電も必要とされるのですが、エアコンを使わない様な極端な事をして熱中症にならない様に注意してください。

エアコンの設定温度を一度上げるだけでも一人一人の力は小さいですが皆で力を合わせれば大きな力になります。

皆で厳しい夏を乗り越きましょう。私達も少しでも力になれるよう頑張ります。



【今月の1冊】



今月は「9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方」という本をご紹介します。

皆さんは浦安にある東京ディズニーランドに行った事がありますか？行った方は感じたかもしれませんが、ディズニーランドって本当におとぎ話の様な夢の国にいる感覚になるんですね。その夢の国で働く人達の9割がアルバイトのスタッフだって皆さん信じられますか？

私はこの本のタイトルを見た時は「そんなばかな」と思いましたが、この本を読んで納得させられました。

では、どんな事に取り組めばスタッフが皆笑顔であの広い敷地に全くゴミが落ちてない、とても気持ちの良い環境が出来るのでしょうか？

そこにはいくつかの要因(スタッフを育てるシステム等)があったのです。

一番の要因は、「社員、アルバイトを含め、全てのスタッフがゲスト(お客様)に満足してもらえるよう常に考え、実行している事にある」と思います。

以前にあったエピソードの1つに、「ホーンテッドマンション」という西洋のお化け屋敷の様な所を乗り物に乗って回るアトラクションで、ゲストの一人がコンタクトレンズを落としてしまったそうです。営業中はさすがに探す事は出来ず、営業後清掃の始まる前の一時間しかない中、20人のスタッフで必死に探したそうです。しかし、その時は見つからず、諦めて清掃のスタッフに事情を話した所「皆で探せば見つかるかもしれない」と言い、見事に見つけ出したそうです。

こんなエピソードからも、アルバイトを含めた全てのスタッフがゲストの事を真剣に考え、自分達の仕事に誇りを持って取り組んでいる事がわかります。

このエピソードを読んだ時、「私だったら諦めただろう」と思いました。まだまだ至らない所が多々ありますが、かわだやもディズニーランドの様に、全ての人達に満足して戴けるよう皆で考え、実行していきたいと思います。

平成23年 6月

第9号

(尚かわだや 発行)



ペンネーム よしろー

【未だに役所?】

先日、郵便局へ収入印紙を買いに行きました。

窓口には誰も並んでいなかったのですが、ラッキーと思っていた所、中の職員の方が

「ちよっと待ってください。」

と言うなり、受付した荷物の整理をしていました。

待つこと数分・・・ようやく、

「お待たせしました。」と対応してくれました。

この数分の長いこと長いこと。他にも立っているだけの人々が周りにいるんだから、頼めば良いのに・・・と思いつつじっと待っていた私でした。

まだまだお役所時代の習慣が抜けてないのかもしれませんが。本来であればお客様の対応を優先させた方が良いでしょう。

ペンネーム

よしろー

